

einfach immer besser



einfach immer besser



Wer profitiert vom „Q“?

Die Kunden...

... die erkennen, dass in Q-Betrieben Menschen arbeiten, die dauerhaft und mit System für optimalen Service sorgen.

Die Mitarbeiter...

... die durch die Ausbildung zum Qualitäts-Coach eine wertvolle Zusatzqualifikation erhalten.

Die Betriebe...

... die durch das Zertifikat die gelebte Servicequalität und ein Qualitätsversprechen nach außen kommunizieren.

Die Kommunen...

... die durch die Zertifizierung kommunaler Tourismus-Dienstleister hervorragende Verbesserungs- und Profilierungschancen haben.

Die Destination Nordrhein-Westfalen...

... die einen branchenübergreifenden Qualitätsschub erfährt und damit ihre Wettbewerbsfähigkeit erhöht.

Projekträger



Kooperationspartner



Ansprechpartner

Tourismus NRW e.V.
Christian Loth
Worringer Straße 22, 50668 Köln
Tel.: 0221 / 179 45 - 26
Fax: 0221 / 179 45 - 17
Mail: loth@nrw-tourismus.de
Web: www.q-nrw.de

Sponsor



ServiceQualität Deutschland in NRW



ServiceQualität
DEUTSCHLAND



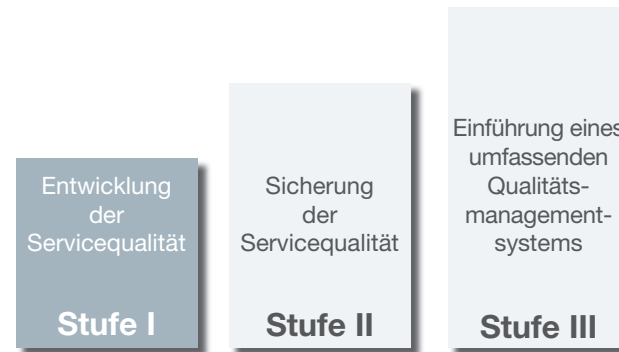
Qualität ist die Basis für die Weiterentwicklung des Tourismus in Nordrhein-Westfalen. Nur wer ein hochwertiges und nachhaltiges Angebot gewährleistet, sichert langfristig seine Wettbewerbsfähigkeit. Mit der Initiative „ServiceQualität Deutschland in NRW“ unterstützt der Tourismus NRW e.V. die touristischen Dienstleister des Landes bei der Verbesserung ihrer Servicequalität. In einem effektiven und kostengünstigen Prozess hilft das Q-Instrumentarium Kundenerwartungen herauszufinden und diese zu „erfüllen“ bzw. „überzuerfüllen“.

Die Initiative „ServiceQualität Deutschland in NRW“ bietet Ihnen

- die Nutzung eines deutschlandweit anerkannten und wissenschaftlich begründeten Systems für mehr Servicequalität
- praxisnahe und serviceorientierte Schulungen in kleinen Gruppen
- die Möglichkeit, Ihren Betrieb weiterzuentwickeln und die Servicequalität zu verbessern
- ein Zertifikat, mit dem Sie Ihren Kunden das besondere Engagement im Servicebereich signalisieren

Dreistufiges System

Bei der Initiative „ServiceQualität Deutschland in NRW“ handelt es sich um einen kontinuierlichen Prozess über drei Stufen.



Der Weg zum „Q“ der Stufe I:

- Mindestens einer Ihrer Mitarbeiter wird zum Qualitätsbeauftragten ernannt – in einer 1,5-tägigen Schulung erlernt er das Q-Instrumentarium und wird zum Qualitäts-Coach.
- Der ausgebildete Qualitäts-Coach setzt gemeinsam mit den Kollegen die Instrumente im Betrieb um.
- Die erarbeiteten Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität werden von einer unabhängigen Prüfstelle bewertet.
- Bei einem positiven Bericht der Prüfstelle wird dem Betrieb das Siegel „ServiceQualität Deutschland“ verliehen.
- Das Siegel ist drei Jahre gültig. Einmal jährlich findet eine Ergebniskontrolle statt.

Zertifizierung der Stufe I – und dann?

Nach drei Jahren kann die Zertifizierung der Stufe I erneuert werden. Alternativ kann der Q-Coach zum Q-Trainer weitergebildet werden und die Stufe II im Betrieb einführen. In Nordrhein-Westfalen wird die Stufe II 2010 starten.

Kosten und Anmeldung

Kosten für die Schulung: 295,00 Euro* pro Person
Kosten für die Zertifizierung: 230,00 Euro* für Betriebe mit weniger als 15 Mitarbeitern; 280,00 Euro* für Betriebe mit 15 und mehr Mitarbeitern

Alternativ besteht die Möglichkeit, Schulung und Zertifizierung zu vergünstigten Konditionen im Paket zu kaufen: 499,00 Euro* für Betriebe mit weniger als 15 Mitarbeitern 549,00 Euro* für Betriebe mit 15 und mehr Mitarbeitern

Alle Informationen zu den Schulungsterminen, den Dozenten, den Abläufen und zur Anmeldung erhalten Sie unter

www.q-nrw.de oder 0221 / 179 45 26

*alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer

Geschlossene Schulungen

Sie sind ein großer Betrieb, der gerne eine Vielzahl an Mitarbeitern schulen lassen möchte? Sie wollen in Ihrer Region oder Stadt auf Ihre Betriebe zugeschnittene Schulungen? Dann nutzen Sie die Option, exklusiv eine geschlossene Schulung bei uns zu kaufen. Sie entscheiden über Ort, Termin, Teilnehmer und Dozent. Sprechen Sie uns direkt an und wir werden ein maßgeschneidertes Angebot für Sie erarbeiten.



ServiceQualität
DEUTSCHLAND